

A KÖZÖSSÉGVEZÉRELT KÖNYVTÁR ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA

KOVÁCSNÉ KORENY ÁGNES

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, főigazgató-helyettes

TARTALMI ÖSSZFOGLALÓ

A sikeres könyvtár a XXI. században a szolgált közösség szükségleteire, igényeire és elvárásaira reagáló, működését és szolgáltatásait nemcsak a közösséghez, hanem velük együtt igazító, alakító, egy sokszínű funkcionalitást, feladatrendszert magáénak tudó, számos szakpolitikai terület céljainak elérését támogatni tudó, a társadalom minden szintjét és csoportját kiszolgálni képes komplex intézménnyé vált. A könyvtárak a felhasználóbarát működéstől elmozdultak a szükségletalapú, közösségvezérelt könyvtár felé. A közösségvezérelt könyvtári működés a közösség tagjaival való kapcsolatot, konzultációt, folyamatos együttműködést jelent annak érdekében, hogy a könyvtár megismerje és megértse a közösség szükségleteit, s azokat a könyvtári tevékenységek alapjául tudja tenni. A közösségvezérelt könyvtári modell a könyvtárak számára egy új, plusz eszköz a szolgált közösséggel való együttműködéshez. Újdonsága, hogy nem pusztán a közösség számára, érdekében, hanem a közösséggel együtt gondolkozik, dolgozik a könyvtár. A könyvtárosok aktívan figyelnek az embereknek a könyvtárral kapcsolatosan megfogalmazott véleményére, igényeire, szükségleteire, s a könyvtár és a közösség közötti információ- és tudáscsere támogatói, facilitátorai lesznek. Adnak és kapnak, aminek következtében a könyvtári szolgáltatások és programok relevánsak lesznek és maradnak a közösség számára. Az emberek ezért jönnek, használják a könyvtárat, hiszen nem csak nekik, de velük együtt találtuk azt ki.

Bevezetés

A XXI. századra nyilvánvalóvá vált, hogy nem volt igaza azoknak, akik az információs technológia fejlődése, az internet, a mobil eszközök, az e-könyvek stb. megjelenése miatt a közkönyvtárak halálát jósolták. Könyvtárak százai születnek vagy újulnak meg világszerte, a könyvtár és a közösség viszonya egyre hangsúlyosabban és gyakrabban jelenik meg a szakirodalomban, a fejlesztési tervekben és a mindennapi működésben, intézkedésekben is, s egyre nyilvánvalóbb: a siker kulcsa a XXI. században a *közösségi* kifejezésben keresendő.

De mitől közösségi egy könyvtár? Mitől függ, hogy egy könyvtár valóban az adott közösség meghatározó helyévé tud-e válni?

Függ többek között a könyvtár földrajzi elhelyezkedésétől, fizikai jelenlététől, s függ attól is, hogy van-e valós társadalmi (politikai) szándék, támogatás, amely biztosítja, hogy mint közszolgáltató intézmény, valamennyi állampolgár számára rendelkezésre tudjon állni. Mindezekon felül pedig függ attól is, hogy a könyvtár és felhasználói,

a könyvtár vezetése, illetve politikai és társadalmi környezete milyen aktív együttműködésben tud kooperálni.

A sikeres könyvtár ma már nem pusztán felhasználóbarát, hanem a szolgált közösség szükségleteire, igényeire és elvárásaira reagáló, működését és szolgáltatásait nemcsak a közösséghez, hanem velük együtt igazító, alakító, egy sokszínű funkcionalitást, feladatrendszert magáénak tudó, számos szakpolitikai terület céljainak elérését támogatni tudó, a társadalom minden szintjét és csoportját kiszolgáló képes komplex intézménnyé vált.

A könyvtárak a „pusztán” felhasználóbarát működéstől elmozdultak a szükséglet-alapú, illetve a közösségvezérelt könyvtár felé.

A szükséglet-alapú (needs-based library) és a közösségvezérelt könyvtár (community-led library) modellje

A megközelítésében és tartalmában nagyjából azonos kétféle kifejezés egymással szinte párhuzamosan, a 2000-es évek első felében lezajlott brit, illetve kanadai projekthez kötődik.

A brit *Open to All? The Public Library and Social Exclusion* projekt a következőket vizsgálta:

- mi a közkönyvtár szerepe a XXI. században;
- milyen kapacitásokkal rendelkezik a könyvtár a társadalmi kirekesztettség elleni küzdelemben;
- hogyan lehet a kirekesztett társadalmi csoportok szükségleteire jobban fókuszálni; s végül;
- hogyan járulhatnak hozzá a közkönyvtárak egy befogadóbb társadalom megteremtéséhez.

Elemezték a közkönyvtárak XXI. századi szerepét és feladatait, mozgósítható kapacitásait, felkészültségüket és eszközrendszerüket arra, hogy fókuszálni és reagálni tudjanak a kirekesztett (nem könyvtárhasználó) társadalmi csoportok szükségleteire, s milyen eszközökkel tudnának hozzájárulni egy befogadóbb brit társadalom megteremtéséhez.

A brit modell, a szükséglet alapú könyvtár megteremtésének alapja az az egyszerű felfedezés, hogy mindenkinek vannak szükségletei, s mindenkinek más szükségletei vannak. A feladat tehát a könyvtár által szolgált közösség megismerése, szükségleteinek átfogó, széles körű, mindenre kiterjedő részletes vizsgálata, majd ezen eredmények alapján a valós közösségi szükségletek azonosítása, rangsorolása, kiszolgálása. A vizsgálat során figyelni kell, kinek vannak a legnagyobb igényei – általában azoknak, akik a legkevésbé használják a könyvtárat, s kinek vannak a legkevésbé igényei a könyvtárral szemben – általában azoknak, akik a legtöbbet használják a könyvtárat. A szolgáltatásfejlesztés során pedig a legnagyobb igényekre, szükségletekre kell koncentrálni. A modell alkalmazása átfogó, holisztikus szemléletet igényel, meghatározza a könyvtár stratégia-alkotását, emberi erőforrás menedzsmentjét, szolgáltatási struktúráját, rendszereit, szervezeti kultúráját is.

A kanadai *Working Together* projekt célja a közösségfejlesztés mint újfajta megközelítés alkalmazása volt a közkönyvtárakban. A vizsgálatban négy város, Vancouver, Regina, Toronto és Halifax könyvtárai vettek részt. Felmérték az egyes, könyvtárba nem járó társadalmi csoportok könyvtárhasználatát akadályozó ún. rendszerszintű akadályokat, s kialakították annak módszertanát, hogy új, megújított kapcsolatok, együttműködés, a másik fél meghallgatása segítségével, eszközeivel hogyan lehet jobban megismerni e társadalmi csoportok valós szükségleteit, s hogyan lehet ezek alapján megújítani a közkönyvtár működését, szolgáltatásrendszerét, s növelni a könyvtárhasználók számát, javítani a könyvtárhasználat minőségét.

A projekt során kidolgozott *közösségvezérelt könyvtári modell* alapja, hogy a könyvtár által szolgált közösségnél van a tudás, ők tudják, mit szeretnének, ezért meg kell kérdezni őket. Ehhez azonosítani kell a könyvtári tevékenységek célközönségét – akár földrajzi, társadalmi vagy érdeklődési kör szerinti megközelítésben, s a kapcsolatok építése, erősítése révén azonosítani kell e szükségleteket annak érdekében, hogy válaszolni tudjunk rájuk. E modellben tehát a fő eszköz a kapcsolat, a partnerség, az együttműködés, a könyvtáros megmondóból nyitott fülű (és szívű) hallgatóvá válik, a szolgáltatások pedig együttműködés eredményeként alakulnak ki.

A közösségvezérelt könyvtári működés definíciója *Annette DeFaveritől*, a Vancouver Public Library első ún. közösségfejlesztő könyvtárosától (community development librarian), a Working Together Project nemzeti koordinátorától származik: „*A közösségvezérelt működés, szolgáltatás a közösség tagjaival való kapcsolatot, konzultációt és folyamatos együttműködést jelent annak érdekében, hogy a könyvtár megismerje és megértse a közösség szükségleteit, s azokat a könyvtári tevékenységek alapjául tudja tenni.*”

A definícióban hangsúlyosan szerepel a könyvtár és a közösség kapcsolatának folyamatossága, az egymásra való figyelem, az egymással való együttműködés, a közösség különböző szintű és típusú bevonása a könyvtár életébe, működésébe. A közösség bevonásának fokozatait és eszközeit a *community engagement* fogalma fejezi ki (1. ábra). A *community engagement* annak a módját jelzi, ahogyan egy könyvtár és partnerei kapcsolatba lépnek a közösséggel, s több fokozata van: a passzív tájékoztatástól egészen addig terjedhet, hogy a közösség már kezdeményezően lép fel a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatosan:

- Az első fokozatban (passzív) a közösség tagjai folyamatos tájékoztatást, információt kapnak a könyvtár tevékenységeiről a jól megszokott, hagyományos módokon, honlapon, közösségi oldalakon, nyomtatott eszközök segítségével, rendezvényeken stb.
- A következő lépcsőfok (reaktív), hogy a közösség tagjai és a helyi szervezetek inputot adnak a könyvtári prioritások meghatározásához, azaz elmondják ötleteiket.
- A partícipatív megoldásban a helyiek, a települési lakosok, hatással vannak a könyvtári prioritásokra és a források felhasználására.

- A bevonó (*empowerment*) megoldás lényege, hogy az embereket bevonják saját munkájuk megtervezésébe és az őket érintő döntések meghozatalába. Így tesszik őket képessé arra, hogy saját kapacitásukat maximálisan kihasználva járuljanak hozzá a szervezet működtetéséhez.
- S a bevonás legmagasabb foka, hogy a helyi lakosok kezdeményezően lépnek fel a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Passzív	Reaktív	Participatív	Bevonó (empowerment)	Vezető (leadership)
A közösség tagjai tájékoztatást, információt kapnak a könyvtár tevékenységeiről	A közösség tagjai és a helyi szervezetek inputot adnak a prioritások meghatározásához	A helyiek hatással vannak a prioritásokra és a források felhasználására	A könyvtár bevonja a közösséget a tervezésbe, a döntéshozatalba és a végrehajtásba	A helyi lakosok kezdeményezőleg lépnek fel a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban



 Bevónás, elköteleződés mértéke

1. ábra: A közösség bevonásának fokozatai

Ahhoz, hogy tudjuk, melyik a legmegfelelőbb módja a közösségünk bevonásának, jól kell ismernünk őket, illetve különböző csoportjaikat, tisztában kell lennünk szükségleteikkel és elvárásaikkal.

A közösségvezérelt működés kapcsán minimum a *participatív* módot kell választanunk. Ha jól választjuk meg a módot, megfelelő szolgáltatásokat tudunk kínálni megfelelő módon és minőségben, bizalmat és elismerést keltünk a szolgált közösségben, ezáltal erős közösséget tudunk építeni.

A Working Together projektben világossá vált, hogy a szociálisan kirekesztett, hátrányos helyzetű lakosok vagy más okból nem könyvtárhasználó lakosok könyvtári szolgáltatásba való bevonásához új módokat, új eszközöket kell kifejleszteni. A miérték megértéshez és a megoldások megtalálásához fontos volt a személyes, közvetlen konzultáció az emberekkel, mégpedig olyan helyen, ahol ők jól, kényelmesen, komfortosan érzik magukat.

A 2. ábrán a nyilvánosság bevonásának kontinuumát, a közösség bevonásának formáit és eszközeit látjuk.

A KÖZÖSSÉGVEZÉRELT KÖNYVTÁR ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA

Tájékoztatás	Információgyűjtés		Bevonás	Partnerség
Informál, tanít	Konzultál	Megvitat	Bevon, részt vesz	Együttműködik
A könyvtár tervezi, szervezi a szolgáltatásokat és erről tájékoztatja a közösséget	A könyvtár megkérdezi a közösséget, mit szeretne, mit talál fontosnak		A könyvtár bevonja a közösséget a tevékenységeibe	A könyvtár együttműködik a közösséggel a szolgáltatások tervezésében
outreach, marketing, programok, ICT képzések, olvasás-népszerűsítés, média stb.	felmérések, megkérdezések, vizsgálatok, kérdőívek	fókuszcsoportok, közmeghallgatások, nyilvános fórumok	tanácsadó testületek, szakértői bizottságok, közösségi panelek	kollaboratív, közösségvezérelt szolgáltatás-tervezés
-----Meghallgatás-----				
	-----Konzultáció-----			
		-----Bevonás-----		
				Együttműködés

2. ábra: A nyilvánosság bevonásának kontinuumja

A leggyakoribb móddal, a tájékoztatással nem érjük el azokat, akik ma nem könyvtártagok, s nem is hatékony ez az eszköz, mert a szolgáltatások kialakításába sem voltak bevonva, tehát a könyvtár nem vette figyelembe a szükségleteiket. A konzultáció és a beszélgetések révén már közvetlen információt szerezhetünk arról, mit gondolnak a könyvtárról, ismerik-e egyáltalán, de a könyvtárral szemben támasztott igényeikről, szükségleteikről is. De: a kérdőíves felmérések gyakori hibája, hogy kevesen válaszolnak, s az sem biztos, hogy mi jól tudjuk feltenni a kérdéseinket. A legtöbb eredményt, a legnagyobb sikert és bizalmat a bevonással és a partnerséggel érhetjük el.

Szolgáltatás-tervezés a közösségvezérelt könyvtárban

A szolgáltatás-tervezés során hagyományosan (ld. 3. ábra) a könyvtárosok a rendelkezésükre álló adatok, információk alapján megvizsgálják a szolgáltatás célcsoportjait, esetleg elégedettségi és/vagy igényfelméréseket végeznek közöttük; megvizsgálják a könyvtár szolgáltatási rendszerét; áttekintik a szakirodalmat, konzultálnak kollégákkal, összegyűjtik a legjobb ötleteket, gyakorlatot, újdonságokat, majd kitalálják, merre tovább. Ezt követi a szolgáltatások bevezetése, biztosítása, majd a visszajelzések, felmérések elemzése, s újra az esetleg szükséges beavatkozások és így tovább.

A közösség és szükségleteinek vizsgálata		A szolgáltatás tervezésének és biztosításának módja		Értékelés
Közösség vizsgálata	Szükségletek azonosítása	Szolgáltatás-tervezés	Szolgáltatás biztosítása	
Könyvtárosok végzik – Demográfiai adatok – Könyvtárhasználati statisztikák – Olvasói beírások, visszajelzések – Felmérések eredményei	A könyvtárosok – azonosítják a szolgáltatások hiányosságait és azokat a felhasználói csoportokat, amelyek nincsenek vagy nem megfelelően vannak kiszolgálva	Szakirodalom áttekintése Konzultáció más könyvtárosokkal és szolgáltatókkal A könyvtárosok kitalálják, merre tovább (új vagy módosított szolgáltatások)	A könyvtárosok biztosítják a szolgáltatásokat (gyűjteményt fejlesztenek, programot szerveznek, alakítják a tereket stb.)	A könyvtárosok áttekintik és elemzik a visszajelzéseket (kérdőívek, programokon való részvétel számait, a beiratkozottak számát stb.)

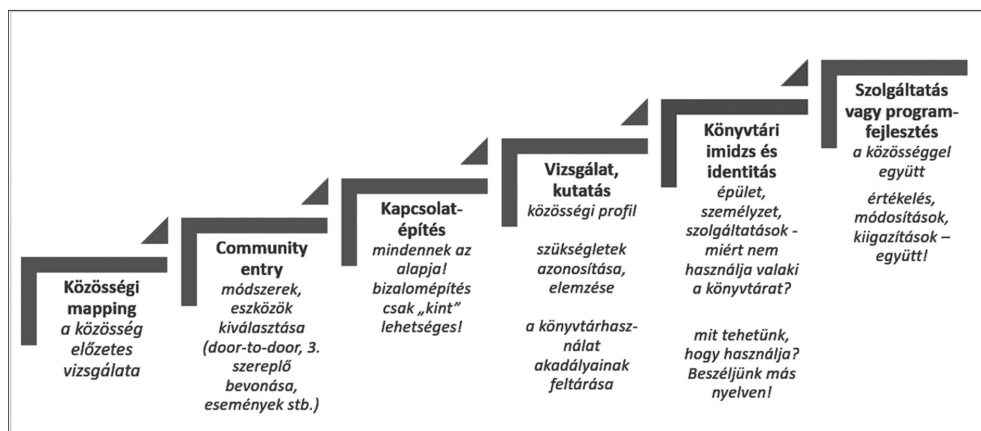
3. ábra: A szolgáltatástervezés hagyományos módja

A közösségvezérelt szolgáltatástervezés (ld. 4. ábra) alapja ugyanúgy a szolgált közösség hagyományos vizsgálata, ez azonban kiegészül azzal, hogy a könyvtár kapcsolatokat keres a közösséggel, időt fordít arra, hogy meghallgassa, mi a fontos, mi szükséges nekik, a könyvtárosok beszélgetnek a közösség tagjaival. E beszélgetések során gyűjtik össze azokat az ötleteket, amelyek a szolgáltatások alapjait jelentik majd, s már ekkor, a szolgáltatás tervezésekor együttműködik a könyvtár és a közösség. A partnerségen alapul a könyvtár működése, a szolgáltatások biztosítása is, s a folyamat végén közös az értékelés is: közösen tárják fel, mi volt jó, mi nem, mit kellett, lehetett volna másképp csinálni.

A közösség és szükségleteinek vizsgálata		A szolgáltatás tervezésének és biztosításának módja		Értékelés
Közösség vizsgálata	Szükségletek azonosítása	Szolgáltatás-tervezés	Szolgáltatás biztosítása	
A könyvtárosok elvégzik az összes hagyományos vizsgálatot Időt fordítanak arra, hogy kapcsolatokat építsenek a közösséggel Meghallgatják, mi a fontos nekik	A könyvtárosok beszélgetnek a közösség tagjaival	A szolgáltatási ötletek a közösségtől származnak A közösség elkötelezett a szolgáltatástervezés mellett A könyvtárosok partnerként lépnek fel	Partnerségben A közösség részt vesz a gyűjtemény-fejlesztésben Közös rendezvények	A könyvtárosok sokféle visszajelzést értékelnek, a hagyományosak mellett Közösen értékelik a folyamatokat, a célok elérését, mit kellett vagy lehetett volna másképp csinálni

4. ábra: A szolgáltatástervezés közösségvezérelt módja

A közösségvezérelt könyvtár és könyvtári szolgáltatások bevezetésének a lépéseit az 5. ábrán követhetjük nyomon.



5. ábra: A közösségvezérelt szolgáltatási bevezetésének lépései

A vizsgálat minden esetben a közösség előzetes vizsgálatával indul (mapping), amelynek segítségével ki lehet választani, meg lehet határozni a közösség elérésének legjobb módszereit és eszközeit. Ezt követi a kapcsolatfelvétel és a kapcsolatépítés, mégpedig a könyvtár falain kívül: ott, ahol az adott közösség a legjobban, a legkényelmesebben, a legnagyobb biztonságban érzi magát. A beszélgetések, konzultációk segítségével meghatározható a közösség profilja, azonosíthatók a könyvtárhasználatot gátló akadályok, illetve a valódi igények, szükségletek, a könyvtárral szemben támasztott elvárások. Fontos, hogy mindeközben a könyvtár önmagát is vizsgálja: ismeri-e a közösség a könyvtárat, s milyen kép él az emberekben róla, az épületről, a tereiről, a könyvtári személyzetről és a szolgáltatásokról. Szükséges-e ezt a képet megváltoztatni, s ha igen, mit kell, és mit lehet tenni e változás érdekében. A folyamat vége pedig, amikor a könyvtár és a közösség együtt, egymással partnerségben gondolkodik a könyvtári programokról, szolgáltatásokról, s azok értékelését is együtt végzik.

A közösségvezérelt megközelítés különösen jól alkalmazható speciális rétegek, társadalmi csoportok, korosztályok számára történő szolgáltatásfejlesztés alkalmával (tinédzserek, idősek, hajléktalanok stb.).

Összefoglalás

A közösségvezérelt könyvtári modell előnye, hogy a könyvtárak számára egy új, plusz eszköz a szolgált közösséggel való együttműködéshez. Újdonsága, hogy nem pusztán a közösség számára, érdekében, hanem a közösséggel együtt gondolkozik, dolgozik a könyvtár. A könyvtárosok aktívan figyelnek az embereknek a könyvtárral kapcsolatosan megfogalmazott véleményére, igényeire, szükségleteire, s a könyvtár és a közösség közötti információ- és tudáscsere (elő)segítői, támogatói, facilitátorai lesznek.

KOVÁCSNÉ KORENY ÁGNES

Adnak és kapnak, aminek következtében a könyvtári szolgáltatások és programok relevánsak lesznek és maradnak a közösség számára. Az emberek ezért jönnek, használják a könyvtárat, hiszen nem csak nekik, de velük együtt találtuk azt ki.

Irodalom

Open to All? The Public Library and Social Exclusion. Forrás: <http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf> [2017. december 1.]

PATEMAN, John – WILLIMENT, Ken: Developing community-led public libraries. Farnham, Ashgate, 2013.

WILLIMENT, Ken: Community-led work with communities. The Impact of professional library identities. Forrás: <https://sjlibrarian.wordpress.com/2010/02/26/community-led-work-with-communities-the-impact-of-professional-library-identities> [2016. november 28.]

Kovácsné Koreny Ágnes az okleveles könyvtáros, illetve a magyar nyelv és irodalom szakos bölcsész diploma megszerzése után az MTA Könyvtárában kezdett dolgozni 1993-ban. 1996–2004 között az Európai Bizottság Magyarországi Delegációjának információs menedzser munkatársa. 2004-től az Országgyűlés Hivatalában dolgozott, előbb a könyvtárban, majd a Közösségszolgálati Iroda vezetőjeként. 2014 májusától a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár főigazgató-helyettese. Tagja a New Library World folyóirat tanácsadó bizottságának, ugyanott szakmai lektor is. Az ELTE Irodalomtudományi Doktori Iskola Könyvtártudományi Doktori Programjának hallgatója.